

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### IMPACTO DE LAS POLÍTICAS CREDITICIAS EN LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES DE LA MICROFINANCIERA “CREDINORTE” SUCURSAL ESTELÍ, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2022

#### Autores

**María Edelma Moreno Talavera**

**Juan Daniel Armas Téllez**

#### RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo determinar el impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022. A través de los resultados con la aplicación de métodos de recolección de datos, se pretende presentar recomendaciones pertinentes a la entidad acerca del análisis cualitativo y cuantitativo realizado al cliente, siendo de mucha importancia el procedimiento y seguimiento desde el momento en que se evalúa el crédito, hasta la recuperación del mismo. Este proceso de evaluación inicia desde el momento en que se toma la información del cliente hasta que se desembolsa el crédito. El presente estudio aborda en su fundamentación teórica conceptos que permiten el cumplimiento de los objetivos trazados como son: “Crédito” palabra que proviene del latín “Credere”, que significa creer o confiar, “Políticas de crédito” las cuales son lineamientos específicos que deben seguir las instituciones al momento de otorgar un crédito, “Cartera de crédito” la cual está conformada por la totalidad de los préstamos otorgados por la institución, y “Microfinanciera” que son instituciones dedicadas a prestar servicios financieros a personas que no cumplen los requerimientos para aplicar a la banca convencional.

Palabras claves: Crédito, políticas de crédito, cartera de crédito, microfinanciera

<sup>1</sup>Licenciada en Banca y Finanzas UNAN-Managua, FAREM-Estelí [morenoedelma57@gmail.com](mailto:morenoedelma57@gmail.com)

<sup>2</sup>Licenciado en Banca y Finanzas UNAN-Managua, FAREM-Estelí  
[Juanarmastellez02@gmail.com](mailto:Juanarmastellez02@gmail.com)

<sup>3</sup>Master, docente de UNAN-Managua, FAREM-Estelí [noheliacz23@gmail.com](mailto:noheliacz23@gmail.com)

## **INTRODUCCIÓN**

Las instituciones de microfinanzas nacen con el objetivo de poder ayudar a las personas de bajos recursos económicos, pero con la intención de emprender su propio negocio, es decir, para aquellas personas que no tienen acceso a interactuar en el sistema bancario, asimismo busca que estas personas progresen y mejoren su calidad de vida. En Nicaragua los microcréditos cobran gran importancia a partir del año 1990, con la formación de microfinancieras cuyo objetivo es incidir en la economía nacional mediante la intermediación financiera.

Con el paso de los años y con el mercado cada vez más grande y competitivo, las microfinancieras han tenido que implementar una serie de lineamientos y procedimientos crediticios más eficientes para minimizar riesgos y asegurarse de que el deudor cumpla con sus obligaciones de pago.

El propósito del presente estudio fue analizar el impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, en el segundo semestre del año 2022, y a partir de las dificultades encontradas proponer estrategias efectivas que sean aplicadas para lograr el fortalecimiento de la misma. Es importante mencionar que el nombre de dicha entidad ha sido cambiado por motivos de confidencialidad.

Con el fin de tener mayor referencia sobre el tema investigativo se encontraron diferentes estudios relacionados al tema de investigación, entre ellos podemos mencionar la investigación realizada por los estudiantes Ana Guadalupe Figueroa González & José David Méndez Montano, la cual se titula “Aplicación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros para mejorar la recuperación de la cartera de clientes de la empresa “SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE S.A”, ubicada en el municipio de La Libertad, El Salvador, además la investigación realizada por los estudiantes Blanca Azucena Aguirre Hernández y Emerson José Ruiz Ruiz, investigación que lleva por título “Análisis de las políticas crediticias del Banco de América Central (BAC) en base a los créditos de consumo en el año 2018”.

Otro de las investigaciones que está relacionada con el estudio abordado es Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de la cartera del Súper Las Segovias, S.A de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”, la cual fue realizada por Stephanie Dayana Gutiérrez Peralta & Alexandra Lisbeth Peralta Castillo.

## **Materiales y métodos**

La presente investigación es una investigación aplicada, con enfoque cualitativo, ya que se realiza por medio de métodos de recolección de datos, no numéricos, puesto que se pretende conocer el impacto de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, durante el segundo semestre del año 2022.

El universo de este estudio está conformado por la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí. Así mismo, para la muestra fueron seleccionados los colaboradores de la financiera “CREDINORTE” cuyo trabajo está relacionado directamente con la colocación, aprobación y recuperación de créditos entre los cuales se encuentra el gerente de sucursal Estelí, supervisor de cartera de crédito, oficiales de crédito y promotores.

En cuanto al tipo de muestreo es no probabilístico, ya que los sujetos son seleccionados siguiendo determinados criterios y estos no tienen la misma posibilidad de ser elegidos entre ellos, los criterios que se consideró para seleccionar la muestra fue casual considerando el fácil acceso a la información que dichos sujetos tengan.

Es necesario destacar los métodos y técnicas que fueron utilizadas en el proceso investigativo, como la entrevista, guía de observación y la revisión documental, los cuales una vez elaborados fueron aplicados a los gestores de crédito, Gerente de sucursal y supervisor de cartera.

## **Resultados y discusión**

Políticas crediticias en la colocación de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí

La microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, tiene establecidas políticas de aprobación crediticia, asimismo dentro de sus políticas esta contenido un manual de funciones en el que se describe paso a paso el proceso a seguir por los gestores de crédito para la evaluación y recuperación de créditos.

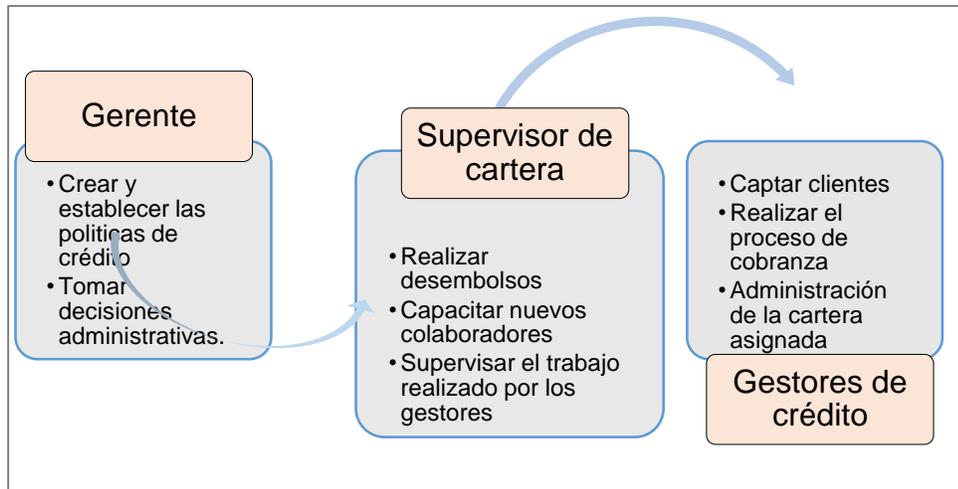
En cuanto a las políticas de colocación con las que cuenta la microfinanciera, están comprendidas por los distintos parámetros como son requisitos básicos, por ejemplo: Residir en la ciudad de Estelí, ser mayor de 21 años y menor de 70, poseer un negocio propio con más de seis meses de antigüedad, copia de cédula de identidad vigente, copia de recibos de agua y luz, entre otros. En el caso de las garantías la microfinanciera cuenta con dos modalidades como: La garantía mobiliaria la cual está contemplada por la garantía de prenda comercial, es decir que las garantías solicitadas son bienes muebles que tengan un valor de reposición o una cobertura de al menos 1.5 veces el monto del crédito otorgado para créditos nuevos y el 1.2 veces para créditos de renovación y la garantía de fianza solidaria, que cuente con capacidad de pago.

La microfinanciera otorga créditos con fiador cuando el cliente no cuenta con las garantías suficientes para respaldar el crédito y no posee una vivienda propia, caso contrario para las solicitudes de crédito sin fiador.

## Funcionarios Autorizados para implementar las políticas crediticias en la microfinanciera.

El comité de crédito está conformado de la siguiente manera:

Figura 1: Estructura del comité de crédito



Fuente: Elaboración propia, a partir de la entrevista y realizada al Lic. López.

Las políticas de crédito con las que actualmente está trabajando la microfinanciera, fueron establecidas tomando en cuenta lo establecido en la Norma de Gestión de Riesgo Crediticio y por la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI).

Por otro lado, están basadas en factores como:

- a) La situación actual de mercado financiero.
- b) Enfoque efectivo en los clientes
- c) Concesión eficiente de crédito para asegurar calidad
- d) Monitoreo eficaz de crédito y cobro para mitigar incidencias

## Procedimiento de crédito

Figura 2: Procedimiento de crédito.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la entrevista y realizada al Lic. López

La promoción se caracteriza por las visitas que deben realizar los gestores de crédito, para ofertar los productos financieros a los clientes, para ello deberán ir con todas las herramientas necesarias, brindarles la información suficiente con el fin de lograr la captación de clientes nuevos y de esta manera alcanzar un crecimiento o aumento en el número de clientes y monto de cartera.

En la entrevista realizada a uno de los gestores de crédito, explica que una de las técnicas que utiliza para la captación de nuevos clientes es la prospección que le permite identificar a los dueños de negocios que presenten interés en adquirir el crédito y podrían convertirse en clientes potenciales, de igual manera explicándoles la importancia del crédito para el desarrollo de sus negocios, con tasas de interés bajas, facilidad para realizar los pagos y demás beneficios que ofrece la microfinanciera.

Según el Lic. López, la microfinanciera “CREDINORTE” establece a sus gestores de crédito que deben promocionar por los menos 10 clientes diarios, y de esta manera obtener prospectos potenciales que se convertirán en nuevos clientes. (López, 2023)

La investigación del cliente, está comprendida por una evaluación cualitativa, donde se analizarán las cualidades o características, del posible deudor a través de mediciones que no pueden cuantificarse cuya finalidad es poder determinar la voluntad de pago del posible deudor, además permite corroborar información importante como el tiempo de estar establecido el negocio y si el domicilio es propio o rentado. Es importante recalcar que el análisis cualitativo es clave para hacer un análisis profundo ya que provee mucha información descartando aquellos posibles clientes problemáticos, y de esta manera tomar decisiones crediticias de forma adecuada.

El Lic. López, manifestó que, para poder hacer un cotejo sobre la información y documentos entregados por el cliente, tales como: si posee vivienda propia o alquilada, la antigüedad del negocio en el mercado, si ha tenido créditos con anterioridad, etc. obtiene información a través de

la investigación social que se realiza al cliente y que le permiten verificar que dicha información sea cierta. (López, 2023)

El análisis cuantitativo que se realiza al cliente contiene: Un balance general, flujo de caja, reporte de inventario y algunos indicadores financieros como: Razón de endeudamiento, y capacidad de pago que son realizados por el gestor de crédito en base a la información proporcionada por cliente. El documento en que se encuentra contenido este análisis es debidamente firmado por el cliente y por el gestor que lo elaboró. Dicha información fue obtenida por medio de la revisión documental realizada.

De acuerdo con la información que brindó el gerente general, en este punto el comité de crédito hace uso del análisis cualitativo y cuantitativo suministrado por el oficial de crédito para determinar si el posible deudor posee capacidad de pago, nivel de endeudamiento, cobertura de la garantía y viabilidad del plan de inversión, para de esta manera determinar si el cliente es apto para otorgarle el crédito.

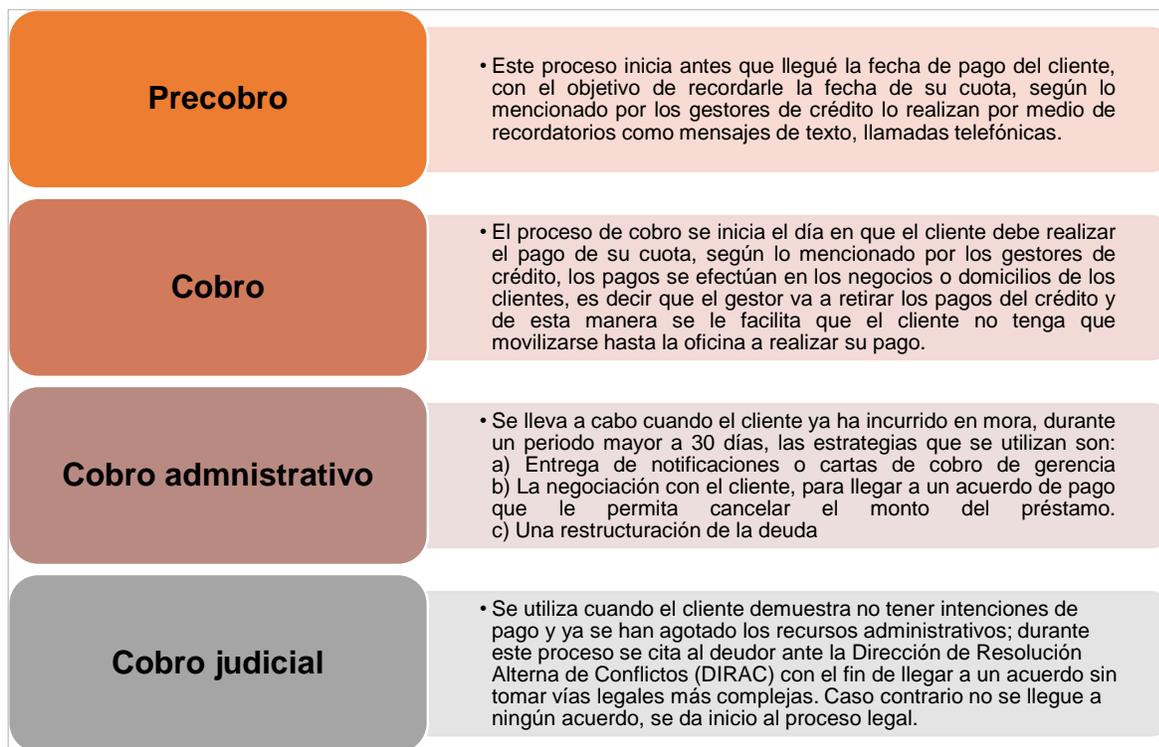
Una vez el caso fue aprobado o denegado, el oficial de crédito deberá dar aviso al cliente de la resolución del comité de crédito y las condiciones contenidas en el contrato tales como: monto del crédito, plazo y forma de pago; en caso de que sea aprobado y que el cliente acepte las condiciones establecidas, el caso pasará a la etapa legal, donde se elabora el contrato y el pagaré con cada una de las condiciones pactadas entre ambas partes. Posteriormente se el caso será remitido al área de operaciones quien digitara y entregará a la persona encargada de desembolsar el dinero, para que haga efectiva la entrega del dinero al cliente en la dirección proporcionada.

En base a la información obtenida de la revisión documental, es importante señalar que el último filtro de la aprobación de crédito es la persona encargada de desembolsar el dinero, que en este caso es el supervisor de cartera, ya que este está en la obligación de verificar o confirmar que la información plasmada en el expediente sea la correcta que no haya alteraciones o exageraciones.

En la entrevista realizada al Lic. Arauz supervisor de cartera, da a conocer que el seguimiento se realiza una vez sea formalizado la operación hasta la cancelación de la misma; en esta fase se comprueba y controla que el cliente cumpla con las fechas establecidas en la tabla de pago que previamente se le ha entregado. (Arauz, 2023)

## Proceso de cobranza

Figura 3: Proceso de cobranza



Fuente: Elaboración propia, a partir de la entrevista y realizada al Lic. López.

### **Incidencia de las políticas crediticias en la cartera de créditos comerciales de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.**

En base a lo expuesto anteriormente y a la información recolectada a través de los instrumentos aplicados, se procede a analizar el impacto que ha generado la aplicación de las políticas de crédito que actualmente están establecidas.

#### **Impacto de las políticas de colocación en la cartera de créditos comerciales**

Tomando como base lo establecido en la Ley 769, Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas, en la cual se establece que dichas instituciones para llevar a cabo un análisis previo al otorgamiento de un crédito deben hacer uso de las 5 “C” de análisis crediticio las cuales son: Carácter, capacidad de pago, capital, calidad de las garantías y condiciones, se puede observar que las mayores debilidades de las políticas de aprobación crediticia se encuentran en el análisis del carácter, que es la voluntad de pago, esto debido a que la microfinanciera no hace uso del debido buró de crédito para conocer el historial crediticio del cliente, en su lugar se realiza una pequeña investigación social, la cual es poco efectiva pues los resultados que se obtienen no son del todo confiables ya que con ella únicamente se obtienen datos subjetivos.

Otra de las debilidades encontradas en el proceso de evaluación crediticio utilizado por la microfinanciera es la falta de implementación de razones financieras en el análisis cuantitativo realizado al negocio, lo que significa una debilidad en el análisis de la capacidad de pago del cliente.

Según datos proporcionados por el gerente Lic. López, de la sucursal Estelí la cartera de créditos ha disminuido un 10% en comparación al año anterior, es decir un decrecimiento de aproximadamente 500,000.00, como se observa en el siguiente gráfico.

Gráfico 1: Monto de cartera 2021 vs 2022



Fuente: Elaboración propia, por medio de la entrevista realizada al Lic. López

Además, otro de los factores que influye en la disminución del monto de cartera es el número de clientes activos, ya que a la misma fecha del año anterior se contaban un número de clientes activos de 428 y en el segundo semestre del año 2022 se redujo a un número de 392, y esto debido a las debilidades que presentan las políticas de aprobación adoptadas por dicha microfinanciera, dicho impacto se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Gráfico 2: Número de clientes 2021 vs 2022



Fuente: Elaboración propia, por medio de la entrevista realizada al Lic. López

### Políticas de cobranza

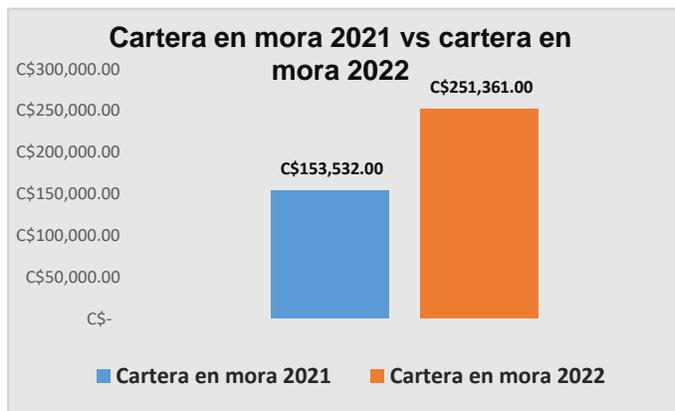
Las políticas de cobranza, son estrategias que emplean las empresas para poder cobrar los créditos en las cuales fueron otorgados a sus usuarios, por ello esto implica también analizar el cobro según las condiciones que la empresa dispone para la ejecución de cobros.

En el caso de la microfinanciera “CREDINORTE” cuenta con un proceso de cobro relativamente básico, es importante resaltar que los gestores de crédito realizan la labor de cobro casa a casa con cada uno de los clientes que contiene su cartera de crédito.

Según lo expuesto en las entrevistas realizadas, se encontró que el seguimiento de cobro que se realiza esta adecuado a su forma artesanal de trabajar y el crecimiento en la cartera en mora de la institución se debe principalmente a las debilidades presentadas en las políticas de evaluación crediticia. (Arauz, 2023)

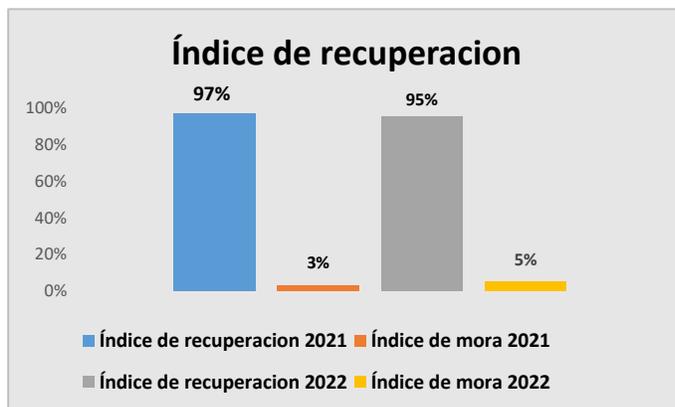
En los siguientes gráficos se describe de manera más detallada el índice de recuperación y de mora del segundo semestre de los años 2021 y 2022, en los cuales se puede observar un incremento en el índice de mora durante el segundo semestre del año 2022, lo que representa un impacto negativo de las políticas de gestión de cobros sobre la cartera de crédito, pasando de un 3% de la cartera total a un 5% de la cartera total.

Gráfico 1: Cartera en mora 2021 vs 2022



Fuente: Elaboración propia, por medio de la entrevista realizada al Lic. López

Gráfico 2: Índice de recuperación



Fuente: Elaboración propia, por medio de la entrevista realizada al Lic. López

### Contenido del expediente de crédito

El expediente de crédito es el repositorio donde se resguarda toda la documentación de cada uno de los clientes que es utilizada durante el proceso y seguimiento del crédito, los documentos que

integran el expediente de crédito deben de ser actualizados consecutivamente y estar vigentes durante el tiempo que dure la relación con el cliente.

De acuerdo con la revisión documental se logró observar cada uno de los elementos contenidos en el expediente de crédito entre ellos están: La solicitud de crédito, la cual contempla información básica del solicitante, referencias personales y familiares, datos generales del negocio e información general del crédito solicitado. Asimismo, copia de cédula del solicitante, comprobantes de domicilio (Recibos de agua y luz o facturas de compras), de igual forma contiene una hoja de evaluación financiera en la cual se detallan los estados financieros como: El Balance General, Estado de Resultados, flujo de Efectivo, además contiene una hoja con la descripción detallada de la garantía ofrecida, un pagare y un contrato.

### **Estrategias de evaluación crediticia en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí para la aprobación de las solicitudes de crédito.**

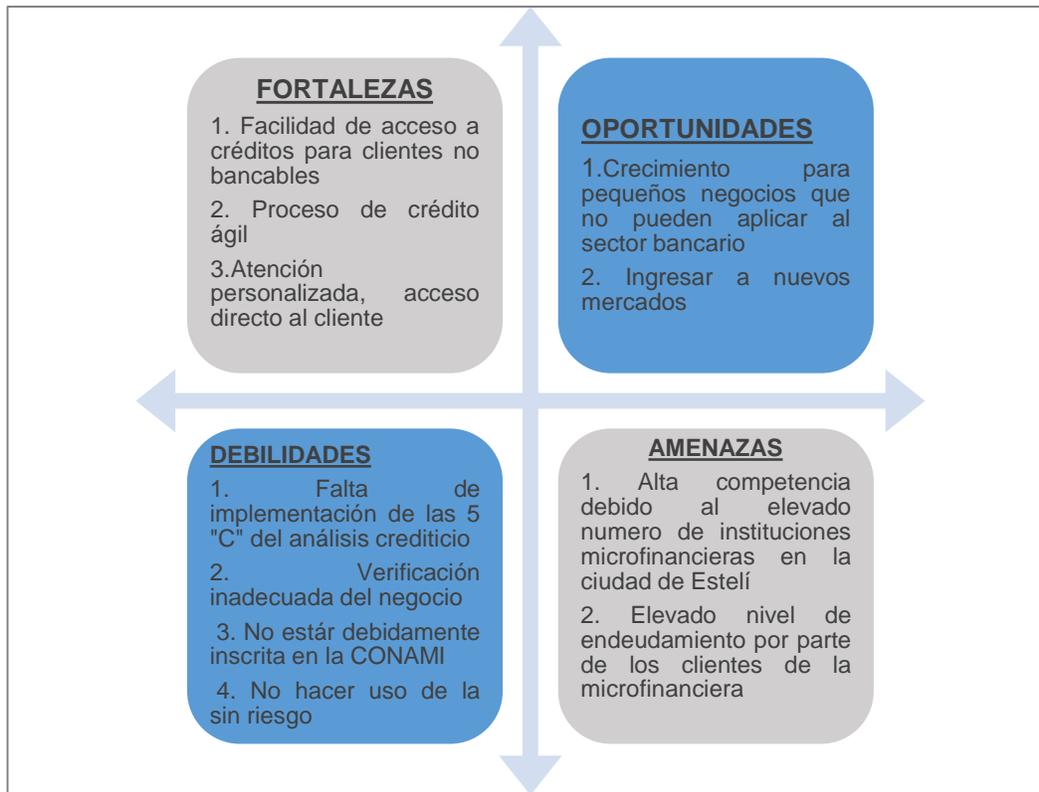
Análisis FODA de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí

El análisis FODA, es una importante herramienta de adecuación que ayuda a los directivos a desarrollar cuatro tipos de estrategias: Estrategia FO (Fortalezas-Oportunidades), estrategia DO (Debilidades-Oportunidades), estrategia FA (Fortalezas-Amenazas) y estrategia DA (Debilidades-Amenazas).

- Las estrategias FO: Utiliza las fortalezas internas para aprovechar oportunidades externas.
- La estrategia DO: Busca superar las debilidades internas aprovechando las oportunidades externas.
- Las estrategias FA: Utiliza las fortalezas de la entidad para evitar o reducir el impacto de las amenazas.
- Las estrategias DA: Son tácticas defensivas cuyo propósito es reducir las debilidades internas y evitar las amenazas externas.

Se realiza el presente análisis FODA, en el cual podemos observar la situación actual de la microfinanciera, desde la parte interna como son sus fortalezas y debilidades, hasta la externa es decir sus oportunidades y amenazas, en el cual se ha tomado como referencia los resultados obtenidos de los objetivos anteriormente relacionados.

Figura 6: Análisis FODA de la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí



Fuente: Elaboración propia

### Análisis MECA

Una vez realizado el análisis FODA, es necesario analizar los aspectos identificados en el mismo los cuáles se van a convertir en aspectos a mantener, explotar, corregir y afrontar, con el análisis MECA específicamente se pretende: corregir las debilidades, afrontar las amenazas, mantener las fortalezas y explotar las oportunidades. A continuación, se expone el análisis descriptivo de la herramienta MECA:

**a) Aspectos a mantener:**

- Facilidad de acceso a créditos para clientes no bancables

La facilidad de acceso a créditos es un elemento que caracteriza a la microfinanciera, por ello se debe continuar ofreciendo préstamos con requisitos accesibles para pequeños emprendedores, ya que estos clientes representan el mercado que ellos abarcan.

- Proceso de crédito ágil

Sumado al aspecto expuesto anteriormente, se debe continuar implementando un proceso de crédito eficaz que permita a los clientes un acceso rápido a los créditos y por ende lograr una fidelización.

- Atención personalizada, acceso directo al cliente

La atención personalizada es una herramienta clave para establecimiento de una relación adecuada con los clientes debido a que esto permite tener un monitoreo constante sobre la capacidad de pago del cliente. Por ende, es necesario seguir implementando el modelo de visitas por parte de los gestores para la realización de solicitudes de crédito y cancelación de cuotas.

**b) Aspectos a explotar:**

- Crecimiento para pequeños negocios que no pueden aplicar al sector bancario

Actualmente la economía de nuestro país está formada en gran parte por pequeños negocios que son financiados por financieras y microfinancieras por lo cual existe un amplio mercado donde pueden desarrollarse como institución.

- Ingresar a nuevos mercados

Esta microfinanciera se encuentra únicamente establecida en el departamento de Estelí, por lo que existe un amplio sector donde pueda expandirse y aumentar su alcance por medio del establecimiento de nuevas sucursales en diferentes departamentos de país.

**c) Aspectos a corregir**

- Falta de implementación de las 5 "C" del análisis crediticio

Es necesario realizar una revisión y actualización de las políticas crediticias aplicadas por la microfinanciera tomando en cuenta la implementación de las 5 "C" de análisis crediticio, lo que permitirá realizar un análisis adecuado del cliente y por ende disminuir el riesgo crediticio.

- Verificación inadecuada del negocio

El hecho que el gestor sea el único en contacto con la información real del negocio indica que él debe tener una gran responsabilidad y honestidad en la información que describe. Por ello, es de gran importancia que la microfinanciera cuente con perito especializado que se encargue de realizar la verificación in situ del negocio y proporcione un análisis detallado sobre la situación del negocio.

- No estar debidamente inscrita en la CONAMI

Realizar el debido registro en la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), le permitirá contar con prácticas más sólidas que le ayuden a monitorear y limitar el riesgo de crédito, por otro lado, también le permitirá proyectar una imagen de mayor formalidad, seguridad y confiabilidad, lo que conlleva a incrementar la cantidad de clientes.

- No hacer uso de la sin riesgo

Hacer uso del buró del crédito establecido para las instituciones microfinancieras como es la sin riesgo, le permitirá contar con información más confiable sobre el comportamiento en las obligaciones de pago del posible deudor, lo que a su vez facilitará el proceso de crédito mediante un análisis más objetivo de las solicitudes presentadas.

**d) Aspectos a frotar**

- Alta competencia debido al elevado número de instituciones microfinancieras en la ciudad de Estelí

Promover campañas de satisfacción total del cliente, que permitan observar que aspectos generan un impacto negativo en la satisfacción del cliente y de esta manera lograr la fidelización de estos.

- Elevado nivel de endeudamiento por parte de los clientes de la microfinanciera

Uno de los desafíos que tiene que enfrentar la microfinanciera es el sobreendeudamiento de los clientes, ya que la gran cantidad de instituciones similares que existen han generado una saturación en el mercado financiero debido a la alta oferta de productos financieros.

**Propuesta de estrategias**

**Estrategia No. 1: Verificación del negocio por parte del supervisor antes de presentarse el caso ante comité de crédito.**

Realizar una verificación in situ por parte del supervisor de cartera antes de que el caso se presente ante el comité de crédito para verificar que la información presentada en la solicitud de crédito y demás análisis realizados esté apegada a la realidad del negocio.

Mediante la aplicación del presente formato se pretende corroborar la información descrita en la solicitud de crédito y en los estados financieros elaborados por el gestor, por medio de la apreciación del verificador tomando en cuenta aspectos específicos, pero de gran importancia como lo es comprobar el inventario que posee el cliente, el nivel de ventas que puede efectuar, basándose en las condiciones y ubicación del negocio, tiempo de establecimiento del negocio, el estado de las garantías y su valor estimado.

Tabla 1: Ficha de verificación del negocio para el supervisor de cartera.

<b>FICHA DE VERIFICACIÓN</b>			
Fecha: _____			
<b>Datos del solicitante</b>			
Nombres y apellidos			
No. identificación			
Edad		Teléfono	
Dirección			
<b>Datos del negocio</b>			
Actividad económica			
Dirección			
Inventario estimado en córdobas			
Ventas Estimadas en córdobas			
Local	Propio ( )	Rentado ( )	
Colaboradores	No ( )	Cuantos	
Descripción:			
Valor estimado			
Porcentaje de cobertura			
Observaciones generales:			

Fuente: Elaboración propia

Por medio de la implementación de esta estrategia se fortalecerá la información obtenida del cliente con el objetivo de que la verificación funcione como un filtro que elimine posibles créditos fantasma o que no cumplan en totalidad de los requisitos establecidos por la microfinanciera antes que estos se presenten al comité de crédito.

**Estrategia No. 2: Implementar el uso de una solicitud de crédito basada en las cinco “C” del crédito.**

Con la finalidad de que el comité de crédito realice un análisis más profundo de las solicitudes de crédito para renovación, se propone el siguiente formato de solicitud de crédito el cual fue diseñado en base a las 5 “C” de análisis crediticio y a las políticas ya existentes en la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí y está conformada por los siguientes parámetros:

Propuesta de solicitud de crédito

Tabla 9: Propuesta de solicitud de crédito para la microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí.

SOLICITUD DE CRÉDITO	
Fecha:	
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE	
Nombre y apellidos	
No. De identificación	Vencimiento
Nacionalidad	Sexo:      Edad
Estado civil	
Dirección domiciliar	
Vivienda	Propia      Arrendada      Familiar
No. Dependientes	
Años de habitar en esa dirección	Teléfono
Nivel académico	
Actividad económica	Años de experiencia
Posee colobaradores	SI      NO      Cuantos
Posee otros ingresos	SI      NO      Especifique
REFERENCIA PERSONAL	
Nombre y apellidos	
Dirección domiciliar	
No. De teléfono	
DATOS DEL CRÉDITO	
Monto solicitado	Plazo
Forma de pago	Destino del crédito      Cuota
Posee créditos en otras instituciones	
Posee tarjetas de crédito	
Observaciones	
GARANTÍAS PROPUESTAS	
Descripción	
Valor Total	
Razón de cobertura de garantía	
FIRMA DEL SOLICITANTE _____	
FIRMA DEL GESTOR DE CRÉDITO _____	

Fuente: Elaboración propia, por medio de la revisión documental

• **Aspectos que se tomarán en cuenta:**

En el análisis del carácter se evaluará una serie de aspectos como sus datos personales, la conformidad de la familia, es decir el número de integrantes; si el cliente cuenta con una vivienda propia o alquilada. También conocer cuáles son sus gastos familiares como el pago de los servicios básicos. Además, se evaluará la información histórica del solicitante, conociendo su comportamiento de pago en créditos anteriores y si alguna vez se le ha rechazado un crédito conociendo el motivo de su rechazo; a la vez se hará la consulta ante la sin riesgo para conocer el

riesgo crediticio del cliente en el sistema financiero, revisando si cumple sus obligaciones ante otras entidades.

En el análisis de las condiciones, se evaluarán los términos y condiciones asociadas con el crédito, esto incluye el plazo, monto, forma de pago, y cualquiera otra condición específica relacionada con el préstamo solicitado. En el análisis del colateral se analizará la calidad de la garantía ofrecida, si esta puede hacerle frente a la obligación de pago en caso de incumplimiento por parte de deudor.

El gestor de crédito deberá elaborar los estados financieros como el balance general, estado de resultados, flujo de caja, con la información proporcionada por el cliente, donde se considerará cada uno de los aspectos descritos en el formato relacionado anteriormente, estos estados financieros son la base fundamental para determinar si el cliente posee la capacidad de pago suficiente para hacerle frente a la obligación de pago que desea contraer, asimismo para la elaboración de los ratios financieros los que le permitirán al comité de crédito realizar un análisis más profundo de la situación financiera del cliente.

### **Estrategia No. 3: Hacer uso de diversos indicadores financieros en la evaluación del cliente.**

La microfinanciera debe implementar el uso de distintos indicadores financieros que permitan analizar los datos contenidos en el balance general y estado de resultados, para tener una mejor comprensión de las capacidades del negocio a evaluar. Algunas de las razones financieras que se pueden incluir en dicho análisis son:

- **Razón de liquidez, liquidez corriente o prueba ácida.**

Contrasta los activos circulantes de la empresa respecto a los pasivos a corto plazo y determina si el negocio está en capacidad de hacer frente a las deudas de corto plazo, a partir de sus activos corrientes: efectivo, cuentas por cobrar e inventarios.

Su fórmula es: Razón de liquidez = Activo circulante/Pasivo circulante

El valor adecuado de este indicador es superior a 1 o cercano a 2.

- **Razón de endeudamiento, riesgo o Pasivo Vs. Capital**

Determina qué tan comprometido está el aporte del cliente más los superávits logrados por la gestión, respecto al total de pasivos.

Razón de endeudamiento = Total Pasivo/Capital contable

Si el valor es mayor a 1, indica que los pasivos superan el capital propio de la empresa y, por lo tanto, deberá prestarse especial atención a la estructura de la deuda, es decir, qué partidas representan los pasivos.

- **Margen de Utilidad Neta**

Resultado Neto/Ventas netas:

Determina el porcentaje de beneficio que se convierte en dividendos o superávit para el negocio, mientras más elevado más eficiente resulta el manejo de los costos.

## **CONCLUSIONES**

La microfinanciera “CREDINORTE” sucursal Estelí, cuenta con políticas y procedimientos crediticios que le permiten realizar un proceso de crédito ágil con requisitos accesibles y un tiempo de aprobación relativamente corto lo que les ha facilitado captar la atención de diversos clientes durante el tiempo que llevan operando.

Con respecto a la evaluación de las solicitudes de crédito, la microfinanciera presenta debilidades puesto que para el análisis pertinente del deudor no hacen uso de la sin riesgo, lo cual es una alternativa muy importante para mitigar el riesgo y realizar una eficiente toma de decisiones, como consecuencia de esto existe la posibilidad de obtener resultados negativos en la recuperación de los créditos.

En base al análisis de las políticas de crédito y a las debilidades encontradas en la microfinanciera, se propusieron diversas estrategias de evaluación crediticia, tomando como referencia las 5 “C” del análisis crediticio, mediante la aplicación de estas se fortalecerá la evaluación realizada al cliente pudiendo así reducir los índices de morosidad y tener un mayor control sobre el riesgo crediticio en los siguientes periodos.

Por consiguiente, se afirma el cumplimiento del supuesto planteado, puesto que se observa el impacto negativo que ha tenido la implementación de políticas de crédito inadecuadas en la cartera de créditos, lo cual ha dejado como consecuencia un decrecimiento del monto total de su cartera y un aumento en el índice de mora.

## Referencias

Calvo Rodríguez, C. M., Mendoza Cruz , J. D., & Roque Centeno , K. M. (2016). Incidencia de las políticas de créditos en la colocación de la cartera en la microfinanciera “Tu Crédito” Sucursal Estelí, durante el año 2016. Estelí.

Gutiérrez Peralta, S. D., & Peralta Castillo, A. L. (2020). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Estelí: repositorio.unan.edu.ni.

Pérez Molina , M. d., Pérez Treminio , K. T., & Rugama Álvarez , M. D. (2016). Implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia (COGRUPLA R.L) durante el segundo semestre del año 2016. Estelí.

Norma sobre gestión de riesgo crediticio pra instituciones de microfinanzas. (25 de Mayo de 2023). Normas-Conami. Obtenido de Normas-Conami.

El consejo directivo de la superintendencia de bancos y de otras instituciones financieras. (20 de Agosto de 2008). superintendencia.gob.ni. Obtenido de superintendencia.gob.ni: <http://www.superntendencia.gob.ni>

Consejo Directivo de la Comision Nacional de Microfinanzas . (25 de Mayo de 2023). conami.gob.ni. Obtenido de conami.gob.ni: <http://www.conami.gob.ni>

CREDITICIO, N. S. (04 de Diciembre de 2017). Norma sobre gestión de riesgo crediticio. Obtenido de norma sobre gestión de riesgo crediticio: <https://www.superintendencia.gob.ni>

Duru, I., Yusuf, A., & Kwazu, V. (2017). Role of microfinance banks credit in the development of small and medium enterprises in Lokoja, Kogi State, Nigeria. Asian Journal of Economics, Business and. Obtenido de Role of microfinance banks credit in the development of small and medium enterprises in Lokoja, Kogi State, Nigeria. Asian Journal of Economics, Business and: <https://doi.org/10.9734/AJEBA/2017/38480>.

Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras. (23 de Agosto de 2018). Norma sobre evaluación y clasificación de activos para el Banco De Fomento a La Producción. Obtenido de Norma sobre evaluación y clasificación de activos para el Banco de Fomentoa la Priducción: <https://www.superintendencia.gob.ni>

Arauz, J. (19 de 09 de 2023). ¿Cómo se realiza el seguimiento? (J. A. Téllez, Entrevistador)

López, R. (19 de 09 de 2023). Proceso de crédito. (M. E. Moreno, Entrevistador)